



CARTA DEI SERVIZI

Comune di Brindisi

Indirizzo: Piazza Matteotti, 1
- 72100 Brindisi

Tel. 0831 229111

PEC: ufficioprotocollo@pec.comune.brindisi.it



INDICE

Premessa Normativa	2
Principi Generali	3
Servizi finanziari	4
Gestione della Contabilità e del Bilancio	4
Descrizione servizio	4
Modalità presentazione istanza	6
A chi rivolgersi	6
Quando	7
Costi	7
Cosa fa il Comune	7
Allegati	7
Normativa di riferimento	7
Misura della qualità del servizio	7
Economato	10
Descrizione servizio	10
Modalità presentazione istanza	10
A chi rivolgersi	10
Servizio Tributi	11
Descrizione servizio	11
Modalità presentazione istanza e Cosa fa il Comune	11
A chi rivolgersi	12
Quando	13
Costi	13
Allegati	13
Normativa di riferimento	13
Misura della qualità del servizio	13
Servizi informativi comunali (SIC)	15
Descrizione servizio	15
Modalità presentazione istanza	16
A chi rivolgersi	16
Quando	17
Costi	17
Cosa fa il Comune	17
Allegati	17

Normativa di riferimento _____	17
Misura della qualità del servizio _____	17
Ufficio Statistica _____	20
Descrizione servizio _____	20
Modalità presentazione istanza _____	21
A chi rivolgersi _____	21
Cosa fa il Comune _____	22
Allegati _____	22
Normativa di riferimento _____	22
Misura della qualità del servizio _____	22
Servizi ALLA PERSONA _____	25
Servizio sociale professionale _____	25
Descrizione servizio _____	25
Modalità presentazione _____	25
A chi rivolgersi _____	25
Misura della qualità del servizio _____	26
Asili nido _____	28
Descrizione servizio _____	28
Modalità presentazione istanza _____	28
A chi rivolgersi _____	28
Cosa fa il Comune _____	29
Allegati _____	29
Normativa di riferimento _____	29
Misura della qualità del servizio _____	29
Servizi a ciclo diurno per minori _____	31
Descrizione servizio _____	31
Modalità presentazione _____	32
A chi rivolgersi _____	32
Normativa di riferimento _____	32
Legge 328/2000 _____	32
Misura della qualità del servizio _____	32
Strutture residenziali per minori _____	34
Descrizione servizio _____	34
Modalità presentazione _____	35
A chi rivolgersi _____	35

Normativa di riferimento _____	35
Legge 328/2000 _____	35
Misura della qualità del servizio _____	35
Centri di aggregazione giovanile _____	37
Descrizione servizio _____	37
Modalità presentazione _____	38
A chi rivolgersi _____	38
Normativa di riferimento _____	38
Legge 328/2000 _____	38
Misura della qualità del servizio _____	38
Città dei ragazzi _____	40
Descrizione servizio _____	40
Modalità presentazione _____	41
A chi rivolgersi _____	41
Normativa di riferimento _____	42
Misura della qualità del servizio _____	42
CONTRIBUTI ECONOMICI _____	44
Descrizione servizio _____	44
A SOSTEGNO DI CITTADINI IN STATO DI DISAGIO (MALATTIA) _____	44
A SOSTEGNO DEL CANONE DI LOCAZIONE _____	44
A SOSTEGNO DI PERCORSI DI AFFIDAMENTO FAMILIARE _____	44
A SOSTEGNO MOROSITÀ INCOLPEVOLE _____	45
ABBATTIMENTO BARRIERE ARCHITETTONICHE _____	45
Modalità presentazione _____	45
A chi rivolgersi _____	45
Normativa di riferimento _____	46
Misura della qualità del servizio _____	46
CASE DI QUARTIERE” - CENTRO AGGREGAZIONE/RICREATIVO PER ANZIANI	49
Descrizione servizio _____	49
Modalità presentazione _____	49
A chi rivolgersi _____	49
Misura della qualità del servizio _____	50
CENTRI SOCIO EDUCATIVI RIABILITATIVI e RICOVERI IN STRUTTURA RESIDENZIALI PER ANZIANI E DISABILI _____	51
Descrizione servizi _____	51
Modalità presentazione _____	52
Previa istanza da presentare presso gli uffici PUA _____	52

A chi rivolgersi _____	52
Normativa di riferimento _____	52
Regolamento comunale relativo all'accesso alle prestazioni sociali e per la compartecipazione degli utenti ai costi degli interventi e dei servizi. _____	52
Legge 328/2000 _____	52
Misura della qualità del servizio _____	52
Modulo reclami e suggerimenti _____	55

PREMESSA NORMATIVA

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui il Comune di Brindisi individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che si intendono garantire.

L'introduzione della Carta dei Servizi in Italia è avvenuta nel 1993 ad opera del Dipartimento per la Funzione Pubblica: in tale documento di studio sono stati stabiliti i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici.

La materia è stata poi disciplinata dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

L'obbligo di adozione per ciascun soggetto erogatore di una propria specifica carta dei servizi è stato poi puntualizzato dall' art.2 del D.L. 12 maggio 1995, n. 163, convertito in L. 11 luglio 1995, n. 273, e poi successivamente abrogato dal D. Lgs. n. 286/1999; quest'ultimo, nel promuovere il miglioramento della qualità, mira al perseguimento della partecipazione dell'utenza nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle PP.AA.

Il D.L. 24 gennaio 2012, n.1 (c.d. decreto "Cresci-Italia"), convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, l'efficacia delle carte dei servizi sancendone il valore vincolante.

La codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi, infine, si è avuta con il D.Lgs. n. 33/2013 come modificato dal D. Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Anche la CiVIT (ora ANAC) è intervenuta in materia con tre delibere: la Delibera n. 1 /2010 avente ad oggetto l'individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici; la Delibera n. 88/2010 recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e la Delibera n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

PRINCIPI GENERALI

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune di Brindisi si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e i relativi standard qualitativi che si possono ottenere presso l'Ente stesso.

I principi fondamentali, cui si informa la Carta dei Servizi, nonché l'erogazione stessa dei servizi pubblici, in linea con quanto stabilito dal DPCM del 27 gennaio 1994, sono i seguenti:

- **Eguaglianza dei diritti degli utenti**

Il Comune di Brindisi si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

- **Imparzialità dei soggetti erogatori**

Il Comune di Brindisi si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti

- **Continuità del servizio erogato**

Il Comune di Brindisi si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi l'Ente si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

- **Partecipazione degli utenti**

Il Comune di Brindisi si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi dell'Ente, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

- **Efficienza ed Efficacia del servizio**

Il Comune di Brindisi persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

SERVIZI FINANZIARI

Al Settore Finanziario sono affidati compiti di gestione diretta e di coordinamento generale dell'attività finanziaria dell'Ente.

Gestione della Contabilità e del Bilancio

Descrizione servizio

Le attività del Servizio Bilancio consistono essenzialmente nella stesura del bilancio di previsione, nella programmazione finanziaria in senso lato, nella verifica del risultato della gestione finanziaria e nel costante monitoraggio degli equilibri finanziari e del rispetto del Patto di Stabilità attraverso verifiche e comparazioni numeriche relativamente all'assunzione degli impegni di spesa ed alla registrazione di accertamenti in entrata, valutati nel loro complesso.

L'ufficio è organizzato in modo da garantire l'esercizio delle funzioni di coordinamento e di gestione dell'attività finanziaria.

Più in dettaglio, l'attività di programmazione e bilancio si estrinseca in:

- Costante e puntuale verifica della veridicità delle previsioni di entrata e di compatibilità delle previsioni di spesa, avanzate dai vari servizi, da iscriversi nel bilancio annuale e pluriennale;
- Cura dei rapporti con i responsabili dei servizi, con l'organo esecutivo e con il segretario comunale ai fini del coordinamento dell'attività di competenza degli stessi rivolta alla definizione dei programmi, progetti, risorse ed interventi di cui allo schema di bilancio annuale, pluriennale e per la predisposizione della relazione previsionale e programmatica;
- Predisposizione dello schema di bilancio annuale, pluriennale e dei relativi allegati ed elaborazione ed inoltro telematico del Certificato al Mef;
- Collaborazione con il segretario comunale nella redazione del P.E.G., con assistenza alla formazione e predisposizione dei documenti;
- Istruttoria ed elaborazione delle proposte di variazione di bilancio annuale, pluriennale, della relazione previsionale e programmatica, del P.E.G., dei prelievi dal fondo di riserva, dall'assestamento generale;
- Controllo trimestrale degli equilibri finanziari di bilancio e formalizzazione del permanere degli equilibri attraverso un verbale asseverato dall'organo di revisione. Predisposizione della eventuale manovra di rientro;
- Istruttoria per il rilascio dei pareri di regolarità contabile attestante, tra l'altro, la copertura finanziaria sulle proposte di deliberazione e sulle determinazioni dei soggetti abilitati;

- Rilevazione e dimostrazione dei risultati di gestione attraverso la predisposizione del rendiconto della gestione comprendente il conto del bilancio, il conto del patrimonio ed i relativi allegati (inclusa la nuova Nota Informativa contenente la verifica dei crediti e debiti reciproci tra l'ente e le società partecipate), anche sulla base delle valutazioni ed indicazioni pervenute dai responsabili dei servizi. Elaborazione ed inoltro telematico del Certificato al Mef;
- Controllo sugli investimenti attraverso il coordinamento per la predisposizione dei programmi delle opere pubbliche per quanto attiene gli aspetti contabili, finanziari e patrimoniali e cura delle procedure per l'utilizzo delle fonti di finanziamento (tra cui il ricorso all'indebitamento) anche in ordine ad eventuali adempimenti relativi alle maggiori spese derivanti dal progetto;
- Cura di tutti gli adempimenti previsti dalle norme sul Pareggio di bilancio che consistono in sintesi nella determinazione della manovra finanziaria richiesta per il triennio per garantire il mantenimento degli equilibri di competenza, di bilancio e complessivi;
- Predisposizione della relazione di inizio e fine mandato ai sensi dell'art. 4 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n°149.
- L'attività corrente di gestione del bilancio riferita alle spese ed alle entrate si estrinseca in:
 - Cura dei rapporti con i responsabili di servizio per quanto attiene gli accertamenti (acquisizione delle specifiche risorse attinenti ai servizi ed esame della documentazione) gli impegni, (parere regolarità contabile ed attestazione copertura finanziaria) e la loro rilevazione contabile;
 - Cura degli adempimenti relativi all'emissione, controllo, riscontro amministrativo, contabile, fiscale e rilevazione degli ordinativi di incasso e dei versamenti;
 - Verifica periodica dello stato delle riscossioni e dei pagamenti per il controllo dei flussi complessivi di cassa;
 - Verifica e controllo dello stato di realizzazione dell'avanzo di amministrazione, in tutte le sue articolazioni;
 - cura dei rapporti con il Servizio di Tesoreria e con gli altri agenti contabili;
 - Cura dei rapporti con l'organo di revisione economico-finanziaria attraverso il costante supporto nella stesura dei questionari della Corte dei Conti, delle relazioni sul rendiconto e sul bilancio di previsione e nelle verifiche di cassa periodiche;
 - Coordinamento, supporto strumentale e redazionale degli atti di ricognizione sullo stato di attuazione dei programmi e progetti previa acquisizione di dati ed elementi dai responsabili dei servizi dell'Ente;

- Controllo costante e concomitante degli equilibri di bilancio, sia riferiti alla gestione di competenza, sia al conto residui;
- Cura del controllo di gestione finanziaria, sia nelle fasi di articolazione della stessa, sia in sede di referto;
- Assolvimento degli obblighi fiscali e attività di supporto per i servizi dell'Ente in materia fiscale;
- Verifica degli inadempimenti, così come previsto dall'art. 48 bis del D.p.r. 29/09/1973 n. 602, che impone a tutte le Amministrazioni pubbliche di accertare, prima di effettuare il pagamento a qualunque titolo di somme di importo superiore a € 5.000,00, se il beneficiario sia inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento. Il sistema di monitoraggio prevede un link diretto con Agenzia delle Entrate - Riscossione dal personale autorizzato del servizio ragioneria;
- Verifica e controllo degli inadempimenti previsti dalla legge sulla tracciabilità dei flussi finanziari relativi ai contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (artt. 3 e 6 della Legge 136/2010).

Modalità presentazione istanza

Il Servizio ragioneria è rivolto a Utenti privati, pubblici, contribuenti e servizi dell'Amministrazione Comunale.

Tuttavia, la maggior parte del servizio dell'ufficio ragioneria è considerata attività verso altri uffici comunali e l'amministrazione.

A chi rivolgersi

Piazza Matteotti 1, 72100 Brindisi

Dirigente

Dott. Gabriele Falco

Funzionario responsabile

Dott. Gabriele Falco

Tel. 0831229238

E-mail: servizifinanziari@pec.comune.brindisi.it; gabriele.falco@comune.brindisi.it

Prenotazione online

<https://brindisi.comune-online.it/web/home/prenotazioni-online>

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami sotto)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

MERCOLEDI' ORE 10-12

GIOVEDI' ORE 15-17

VENERDI' ORE 10-12

Costi

Costi presentazione istanza e modalità di pagamento: Non applicabili

Cosa fa il Comune

Non esiste un modulo specifico per richiedere informazioni contabili. Il cittadino si interfaccia direttamente con l'Ufficio, ricevendo le informazioni richieste.

Qualora la richiesta necessiti di ulteriori verifiche e/o approfondimenti, l'Ufficio richiederà i recapiti del cittadino onde riscontrare la richiesta.

Allegati

- punto elenco degli allegati da presentare con l'istanza: dipende dalla richiesta

Normativa di riferimento

- Punto elenco con le norme di riferimento relativa all'istanza presentata
 - D.Lgs. 118/2011
 - D.Lgs. 267/2000
 - D.Lgs. 33/2013

Misura della qualità del servizio

 Tabella indicatori di qualità				
Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	A seconda del servizio: mercoledì 10-12 giovedì 15-17 venerdì 10-12	6 ore settimanali
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si

	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): – fisica (logistica) – a distanza (multicanale)	Numero	A seconda del servizio: • a sportello • telefono • e-mail • prenotazione online	4
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda del servizio: numero dei reclami annuali	Meno di 50 reclami annui
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione C.S.	Non definito
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione C.S.	Non definito
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione C.S.	Non definito
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione C.S.	Non definito
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi	Descrittivo	Si/No	Si
	Suggerimenti ricevuti ed implementati	Descrittivo	Si/No	Si

	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	Si

Economato

Descrizione servizio

Il servizio Economato è un servizio di rilevante importanza per una corretta ed efficiente gestione di un Ente Pubblico. Il suo compito principale è quello di provvedere alla gestione delle piccole spese. Dette operazioni si concretizzano con buoni d'ordine che vengono emessi a fronte di richieste pervenute da parte degli altri servizi e previa verifica delle disponibilità sul relativo capitolo di bilancio, nel rispetto della disciplina regolamentare e della normativa in materia di pubbliche forniture. Successivamente alla presentazione della documentazione fiscale l'Economo emette il buono economale per il pagamento.

Il servizio provvede anche all'espletamento delle procedure di acquisto di materiale di cancelleria e dei beni vari di consumo, sulla base delle esigenze manifestate dai vari servizi, nonché di mobili e macchine d'ufficio e di attrezzature informatiche occorrenti per l'intera struttura comunale. Le recenti disposizioni normative hanno reso obbligatorio il ricorso alla Consip o all'utilizzo dei relativi parametri; pertanto, ormai tutti i prodotti presenti nella piattaforma del MEF vengono acquistati tramite le convenzioni o tramite il mercato elettronico ad esclusione degli acquisti immediati e di somma urgenza. E' attivo anche il servizio oggetti smarriti, attraverso la pubblicazione sull'albo pretorio del verbale contenente la descrizione dell'oggetto rinvenuto.

Modalità presentazione istanza

Poiché il servizio è rivolto prevalentemente agli Uffici interni dello stesso Ente, che si interfacciano direttamente ovvero con richieste scritte, il rapporto con i cittadini avviene previo contatto telefonico o direttamente a sportello.

A chi rivolgersi

Piazza Matteotti 1, 72100 Brindisi

Dirigente

Dott. Gabriele Falco

Funzionario responsabile

Dott.ssa Concetta Carlucci

Tel. 0831229576

E-mail: servizifinanziari@pec.comune.brindisi.it; concetta.carlucci@comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami sotto)

Customer satisfaction

Non sottoposto a questionari per i cittadini.

Servizio Tributi

Descrizione servizio

L'attività svolta dall'Ufficio Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il finanziamento delle proprie spese dirette e per l'erogazione dei servizi alla collettività.

Il Servizio Tributi è collocato all'interno del Settore "Servizi Finanziari" e provvede alla gestione dei principali tributi comunali, non affidati in concessione.

L'obiettivo primario del Servizio Tributi è la corretta gestione dei tributi di competenza del Comune, con esclusione di quelli affidati in concessione, e la cura dei rapporti con i cittadini ed i contribuenti, secondo i principi stabiliti dalla Legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente" e recepiti dai regolamenti comunali.

L'Ufficio, in particolare, cura direttamente l'attività di accertamento dei tributi comunali IMU/TASI/TARI, Imposta di Soggiorno. Tale funzione, obbligatoria per legge, è condotta allo scopo di far emergere situazioni di evasione o di elusione delle imposte e delle tasse e ogni elemento utile al recupero tributario, perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale.

Non da ultimo il Servizio Tributi si prefigge l'obiettivo di semplificare il più possibile gli adempimenti, posti in capo ai contribuenti, per l'assolvimento degli obblighi tributari, potenziando le procedure di presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni on line, attraverso innovativi strumenti di e- government che consentano una comunicazione diretta tra i cittadini, le imprese, i professionisti e l'Ente, ed in grado di prevedere "feed back" diretti on-line tra gli uffici ed i contribuenti più evoluti da un punto di vista informatico.

Modalità presentazione istanza e Cosa fa il Comune

Nel presupposto che l'istanza presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio il giorno in cui il cittadino chiede il corrispondente servizio.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste in questa Carta.

Servizio	Tipologia e caratteristiche del Servizio erogato	Termine di conclusione procedimento/standard
Front-office senza appuntamento	Accoglienza contribuenti per fornire chiarimenti ed informazioni	Immediato
Front-office con appuntamento	Accoglienza contribuenti per fornire chiarimenti ed informazioni	Secondo il giorno e l'orario dell'appuntamento

Rimborsi	Su istanza del contribuente, entro 5 anni dal giorno dell'indebito versamento	Entro il termine di legge di 180 giorni
Compensazione	Su istanza del contribuente da presentare, come da Regolamento generale delle entrate, almeno 60 giorni successivi al termine di versamento	Termini ordinari di scadenza dei tributi
Rateizzazioni avvisi di accertamento	Su istanza del contribuente, entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento	Entro 30 giorni
Assistenza telefonica	Contattando il numero sopra indicato	Risposta immediata
Riesame di avvisi di accertamento e/o dinieghi di rimborso	Su istanza del contribuente presentata attraverso i canali di comunicazione istituzionali (Pec, email, posta, a mano)	Dalla notifica del provvedimento fino a 60 giorni
Sportello telematico "Portale dei Servizi Digitali"	Sportello telematico, interattivo, gratuito e accessibile 24 ore su 24, per informazioni sullo stato dei pagamenti, calcolare l'imposta, stampare i modelli di pagamento F24 o PagoPA per IMU, TARI e/o versare le somme dovute, al seguente link: https://brindisi.comune-online.it/web/home/servizi-tributari accessibile dal sito istituzionale del Comune di Brindisi	A seconda del servizio richiesto, in tempo reale o da due a dieci giorni lavorativi.
Imposta di Soggiorno	Assistenza e consulenza telefonica, via e-mail e sportello front-office (previo appuntamento da concordare) sull'applicazione dell'imposta con le relative modalità di accreditamento al portale di gestione dell'imposta e versamento.	Risposta immediata

A chi rivolgersi

Piano terra di Via Filomeno Consiglio n. 1 a Brindisi

Dirigente

Dott. Gabriele Falco

Funzionario responsabile

Dott.ssa Maldarella Antonella - Rag. Spadoni Gino

Le informazioni e gli appuntamenti possono essere richiesti telefonicamente al seguente numero: 0831-1850699

Per comunicare in modalità informatica con gli uffici utilizzare esclusivamente i seguenti indirizzi:

mail: ufficiotributi@comune.brindisi.it

PEC: ufficiotributi@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami sotto)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

L'Ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al martedì e dal giovedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00 ed il giovedì pomeriggio dalle 15,00 alle 17,00. Il mercoledì lo sportello è dedicato ai professionisti dalle ore 9,00 alle ore 12,00, su prenotazione.

Costi

Il servizio è gratuito, fatti salvi i diritti di segreteria, in base alla normativa vigente.

Allegati

Il sito internet del Comune di Brindisi è www.comune.brindisi.it

Nel sito è pubblicata tutta la modulistica utile.

Nel sito sono indicati tutti i recapiti telefonici e di posta elettronica certificata. Nel sito sono disponibili tutti i servizi online.

L'Ufficio Tributi si impegna a sottoporre la modulistica a periodiche verifiche di chiarezza e completezza e ad aggiornarla tempestivamente con le modifiche intervenute.

Normativa di riferimento

- principi stabiliti dalla Legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente" e ss.mm.ii. e recepiti dai regolamenti comunali

Misura della qualità del servizio

 Tabella indicatori di qualità				
Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Da Lunedì a Venerdì	17 ore settimanali

			dalle 9 alle 12 Il giovedì anche dalle 15 alle 17	
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): –fisica (logistica) –a distanza (multicanale)	Numero	A seconda del servizio	Portale dei Servizi Digitali Indicazioni, cartelli e vetrofanie chiari ed aggiornati
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd

Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda del servizio	
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione C.S.	>90%
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione C.S.	>90%
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione C.S.	>80%
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi	Descrittivo	Si/No	Si
	Suggerimenti ricevuti ed implementati	Descrittivo	Si/No	Si
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	Si

Servizi informativi comunali (SIC)

Descrizione servizio

Il servizio ha la funzione di gestire la rete informatica comunale, sia dal punto di vista software che hardware. Cura la redazione di progetti per l'informatizzazione dei vari settori e per la condivisione di risorse comuni.

Finalità principale del servizio è quella di fornire un concreto supporto ed assistenza diretta all'utenza, nonché consulenza in materia informatica agli uffici.

Nel compito del servizio rientra anche la pianificazione degli aggiornamenti della dotazione

informatica dell'ente.

L'Ufficio promuove inoltre la diffusione delle tecnologie informatiche e la relativa formazione presso le Unità Operative del Comune, contribuendo ad aumentare l'integrazione tra le diverse funzioni dell'Ente.

In sintesi, il servizio è impegnato nelle seguenti attività:

- Gestione degli applicativi gestionali di tutti settori dell'apparato comunale, supportando i vari addetti nelle eventuali difficoltà tecnico-operative.
- Supporto agli operatori per la configurazione e l'utilizzo degli applicativi di Office Automation, PEO, PEC, firma digitale, cartelle di rete, condivisione risorse;
- Acquisizione di conoscenze e metodi di analisi dei rischi, delle vulnerabilità, delle minacce per la valutazione del livello di sicurezza;
- Acquisizione e utilizzo delle informazioni aggiornate riguardo alle principali vulnerabilità e minacce;
- Individuazione e segnalazione tempestiva dei nuovi possibili rischi, minacce e vulnerabilità (early warning);
- Elaborazione di proposte, soluzioni e contromisure tecniche e organizzative;
- Diffusione di informazioni riguardo la sicurezza;
- Supporto a progetti e obiettivi specifici in ambito ICT;
- Elaborazione di proposte formative e di sensibilizzazione;
- Dotazione di idonei strumenti tecnici e tecnologici;
- Supporto al RTD (Responsabile della Transizione Digitale) per l'attuazione del Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione redatto da AGID (Agenzia per l'Italia digitale) come previsto dall'art. 14 bis del CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale D. Lgs 82/2005).
- Gestione quotidiana dell'hardware installato e controllo della funzionalità;
- Supporto all'utenza (password, blocco accessi, salvataggi e ripristini);
- Salvataggio e tutela degli archivi.
- Soluzione delle problematiche informatiche estranee a quelle di competenza esclusiva delle varie case fornitrici di software.

Modalità presentazione istanza

Operatori interni: mail, telefono interno, cellulare, messaggistica whatsapp
Utenti esterni: mail, telefono interno, cellulare

A chi rivolgersi

Operatori interni: ufficio ICT

Utenti esterni: mail, corrispondenza protocollo

Piazza Matteotti 1, 72100 Brindisi

Dirigente

Dott. Gabriele Falco

Funzionario responsabile

Dott. Gianni Carbini

Tel. 0831229600

E-mail: ufficioict@comune.brindisi.it; gianni.carbini@comune.brindisi.it;
ezio.potenza@comune.bridisi.it**Reclami e suggerimenti**

(vedi modulo reclami sotto)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H**Quando**

Su apertura messaggi mail

Costi

Nessun costo

Cosa fa il Comune

Risposta alla mail

Allegati

Eventuali a richiesta

Normativa di riferimento

CAD

Misura della qualità del servizio**Tabella indicatori di qualità**

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Negli orari di ufficio	15/sett
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con	Descrittivo	Si/No	Si

	linguaggio chiaro e diretto			
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): – fisica (logistica) – a distanza (multicanale)	Numero	Telefono interno, cellulare, mail, messaggistica, sportello	6
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	Conteggio reclami	< 50/anno
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione C.S.	> 75%
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione C.S.	> 75%

	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione C.S.	> 75%
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione C.S.	> 75%
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi	Descrittivo	Si/No	Si
	Suggerimenti ricevuti ed implementati	Descrittivo	Si/No	Si
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	Si

Ufficio Statistica

Descrizione servizio

L'Ufficio di Statistica del Comune di Brindisi è inserito nel Sistema Statistico Nazionale (SISTAN), ai sensi del decreto legislativo n. 322/89.

L'Ufficio, in particolare, svolge le seguenti funzioni:

- fornire al Sistema statistico nazionale i dati previsti dal Programma Statistico Nazionale (PSN) relativi all'Amministrazione di appartenenza, anche in forma individuale ma non nominativa, ai fini della successiva elaborazione statistica;
- promuovere e realizzare la rilevazione, l'elaborazione, la diffusione e l'archiviazione dei dati statistici che interessano l'Ente, nell'ambito del Programma Statistico Nazionale (PSN);
- collaborare con le altre Amministrazioni per l'esecuzione delle rilevazioni previste dal Programma Statistico Nazionale;
- contribuire alla promozione e allo sviluppo informatico a fini statistici degli archivi gestionali e delle raccolte di dati amministrativi;
- attuare l'interazione dei sistemi informativi del Comune, contenenti dati statistici, con il Sistema Statistico Nazionale, secondo le direttive emanate dal Comitato di indirizzo e coordinamento dell'informazione statistica;
- accertare le violazioni nei confronti di coloro che, richiesti di dati e notizie per rilevazioni previste dal Programma statistico nazionale, non li forniscano o li forniscano scientemente errati, ai fini dell'applicazione delle sanzioni amministrative pecuniarie, secondo la procedura prevista dall'art. 11, comma 3, del decreto legislativo n. 322/89;
- curare le pubblicazioni statistiche ufficiali dell'Ente.

L'Ufficio Statistica, pertanto:

- predispone le elaborazioni statistiche e la diffusione dei dati sui fenomeni demografici, economici e sociali relativi al Comune, per corrispondere alle esigenze informative dei cittadini e di organismi locali e nazionali;
- offre supporto metodologico ai servizi comunali ed eventualmente ad altri organi del SISTAN che intendano effettuare indagini statistiche riferite al Comune di Brindisi;
- realizza le rilevazioni progettate da Istat ed Eurostat, finalizzate ad acquisire informazioni sui più svariati fenomeni sociali, economici e culturali.

L'attività dell'Ufficio richiede un costante impegno organizzativo che si intensifica in maniera esponenziale nel corso delle rilevazioni censuarie per la necessità di coordinare i rilevatori, di relazionarsi con migliaia di famiglie ed aziende coinvolte nelle indagini e di garantire la qualità della rilevazione stessa.

L'attività dell'Ufficio comunale di Statistica si connota, inoltre, per il costante confronto con soggetti interni ed esterni all'Amministrazione. A titolo esemplificativo, si rammentano i rapporti con vari servizi comunali (Anagrafe, Stato Civile, Urbanistica, Politiche Sociali, ecc.) per cui viene curato il controllo della qualità dei dati statistici elaborati e, in ambito esterno, l'Ufficio corrisponde alle richieste di dati ed elaborazioni statistiche formulate da famiglie, studenti, organismi locali (Provincia, Prefettura, Asl, Camera di Commercio, Regione, ecc.) e nazionali (Ministeri, Istat, Eurostat, ecc.).

Per quanto concerne le rilevazioni statistiche, il Comune viene coinvolto annualmente nelle seguenti indagini Istat, previste dal PSN:

- rilevazione continua delle forze di lavoro
- indagine multiscopo sugli aspetti della vita quotidiana delle famiglie;
- indagine multiscopo sui cittadini e il tempo libero
- indagine multiscopo sulle famiglie e i soggetti sociali
- rilevazione dei prezzi al consumo;
- dati ambientali nelle Città;
- censimento permanente della popolazione e delle abitazioni
- indici.

Modalità presentazione istanza

Per email, a sportello, per telefono

A chi rivolgersi

Piazza Matteotti 1, 72100 Brindisi

Dirigente

Dott. Gabriele Falco

Funzionario responsabile

Dott. Gianni Carbini

Tel. 0831229600

E-mail: ufficio.statistica@comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami sotto)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

Dal lun. al ven. dalle 09 alle 13

Giovedì dalle 15,30 alle 17,30

Costi

Nessun costo

Cosa fa il Comune

Risponde alla istanza via mail o telefono

Allegati

Eventuali su richiesta

Normativa di riferimento

- D.lgs. 322/89
- Circolari ISTAT

Misura della qualità del servizio

 Tabella indicatori di qualità				
Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	4h/giorno - 6h/giorno	22h/sett
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): -fisica (logistica) -a distanza (multicanale)	Numero	Telefono, mail, sportello	3
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd

	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	Conteggio reclami	< 50/anno
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione C.S.	> 75%
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione C.S.	> 75%
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione C.S.	> 75%
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione C.S.	> 75%
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi	Descrittivo	Si/No	Si
	Suggerimenti ricevuti ed implementati	Descrittivo	Si/No	Si
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di	Descrittivo	Si/No	Si

	relazione con i cittadini/utenti			
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	Si

SERVIZI ALLA PERSONA

Servizio sociale professionale

Descrizione servizio

Il Servizio Sociale professionale è un servizio aperto ai bisogni di tutta la comunità, finalizzato ad assicurare prestazioni necessarie a prevenire, ridurre e/o rimuovere situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini.

L'attenzione prioritaria è indirizzata ai soggetti più deboli ed emarginati, con interventi di prevenzione del disagio, potenziamento e attivazione delle risorse individuali familiari e comunitarie, di valorizzazione dell'individuo, ha come obiettivo dei propri interventi il superamento di situazioni di disagio di persone, famiglie, gruppi e, più in generale, della comunità locale, nonché la promozione delle risorse individuali e di quelle presenti nel territorio.

Sono prestazioni del Servizio Sociale professionale la lettura e la decodificazione della domanda sociale, la presa in carico della persona, della famiglia e/o del gruppo sociale, la predisposizione di progetti personalizzati, l'attivazione e integrazione dei servizi e delle risorse in rete, l'accompagnamento e l'aiuto nel processo di promozione ed emancipazione. Svolge funzioni di presa in carico, indagine e monitoraggio in ausilio all' Autorità Giudiziaria Il Servizio Sociale professionale è trasversale ai vari servizi specialistici, svolge uno specifico ruolo nei processi di pianificazione e coordinamento della rete dei servizi sociali e socio-sanitari; assume un ruolo di interventi professionali proprio e di livello essenziale per osservare e gestire i fenomeni sociali, erogare prestazioni di informazione, consulenza e aiuto professionale.

A chi si rivolge

A tutta la popolazione del Comune

Modalità presentazione

L'accesso è libero, previo appuntamento con le assistenti sociali del servizio, da fissare presso gli uffici dello sportello sociale. Il servizio è ubicato all'interno della sede del Settore Servizi Sociali - via Grazia Balsamo.

A chi rivolgersi

Sede dei Servizi Sociali, Via Grazia Balsamo 4, 72100 Brindisi

Dirigente

Dott. Gabriele Falco

E-mail: servizisociali@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami sotto)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

Si riceve su appuntamento chiamando al numero 0831229820

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00 - giovedì dalle ore 15 alle ore 18

Costi

nd

Misura della qualità del servizio

 Tabella indicatori di qualità				
Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00 - giovedì dalle ore 15 alle ore 18	25,5 ore settimanali
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si

	<p>Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65):</p> <ul style="list-style-type: none"> -fisica (logistica) -a distanza (multicanale) 	Numero	<p>A sportello</p> <p>Telefono</p> <p>e-mail</p>	3
Tempestività	<p>Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)</p>	Tempo	<p>Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività</p>	nd
	<p>Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...</p>	Tempo	<p>Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività</p>	nd
	<p>Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)</p>	Tempo	<p>Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività</p>	nd
Efficacia	<p>Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)</p>	Numero	<p>Numero di reclami pervenuti</p>	<100 in un anno
	<p>Compiutezza del servizio erogato</p>	Percentuale	<p>Rilevazione C.S.</p>	>75%
	<p>Correttezza con l'utenza (empatia)</p>	Percentuale	<p>Rilevazione C.S.</p>	>75%
	<p>Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni</p>	Percentuale	<p>Rilevazione C.S.</p>	>75%

	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi	Descrittivo	Si/No	Si
	Suggerimenti ricevuti ed implementati	Descrittivo	Si/No	Si
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	Si

Asili nido

Descrizione servizio

L'asilo nido garantisce ad ogni bambino che lo frequenti un luogo di formazione, cura e socializzazione, nella prospettiva del suo benessere psico-fisico e dello sviluppo delle sue potenzialità cognitive, affettive e sociali, sostenendo così le famiglie nella scelta della genitorialità.

Un ambiente attento alle esigenze del bambino e studiato in un percorso verso l'autonomia aiuta il bambino a sviluppare fiducia in sé stesso, desiderio di apprendere, propensione alla socialità ed alla collaborazione con gli altri.

Compito del nido è quello di offrire un progetto educativo che metta in evidenza le reali potenzialità e specifiche caratteristiche del bambino.

A chi si rivolge: minori 03 - 36 mesi

Modalità presentazione istanza

Al servizio Asili Nido si accede per istanza, a seguito di Avviso Comunale Pubblicoannuale ed inserimento in apposita graduatoria redatta ai sensi del vigente Regolamento Comunale.

A chi rivolgersi

Sede dei Servizi Sociali, Via Grazia Balsamo 4, 72100 Brindisi

Dirigente

Dott. Gabriele Falco

E-mail: servizisociali@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami sotto)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

Si riceve su appuntamento chiamando al numero 0831229820

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00 - giovedì dalle ore 15 alle ore 18

Costi

Come da bando annuale

Cosa fa il Comune

Pubblicazione del bando, acquisizione e valutazione delle domande di accesso al servizio, finalizzato alla produzione di una graduatoria di accesso, pubblicata sul sito istituzionale

Allegati

- come da bando annuale

Normativa di riferimento

- Regolamento comunale asili nido

Misura della qualità del servizio

 Tabella indicatori di qualità				
Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00 - giovedì dalle ore 15 alle ore 18	25,5 ore settimanali
	Disponibilità delle informazioni sul	Descrittivo	Si/No	Si

	responsabile con linguaggio chiaro e diretto			
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): – fisica (logistica) – a distanza (multicanale)	Numero	A sportello Telefono e-mail	3
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	Numero di reclami pervenuti	<100 in un anno
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%

	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi	Descrittivo	Si/No	Si
	Suggerimenti ricevuti ed implementati	Descrittivo	Si/No	Si
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	Si

Servizi a ciclo diurno per minori

Descrizione servizio

I Centri diurni per minori che operano in collaborazione con l'Amministrazione Comunale sono servizi atti a:

- prevenire l'allontanamento dei minori dal proprio nucleo familiare;
- individuare una soluzione di accoglienza alternativa, che valorizzi la dimensione familiare;
- prevenire il disagio familiare e contribuire alla messa in rete delle realtà già operanti nel territorio;
- favorire una cultura dell'accoglienza verso i minori in difficoltà che vivono fuori della famiglia;
- offrire ai minori ed adolescenti spazi di espressione in cui facilitare l'instaurarsi di relazioni significative, sia tra coetanei che tra giovani ed adulti;
- prevenire situazioni di esclusione sociale per i minori a rischio di emarginazione e devianza;
- fornire sostegno educativo nelle attività scolastiche ed extrascolastiche;
- offrire sostegno e supporto alle famiglie;
- consolidare il sistema dei servizi sociali e sanitari esistenti garantendo un

miglioramento della qualità della vita;

- ascolto, sostegno alla crescita, accompagnamento e orientamento;
- supporto educativo nell'attività scolastica ed extra scolastica.

A chi si rivolge: Minori in condizione di fragilità sociale

Modalità presentazione

Si accede al servizio su segnalazione del Servizio Sociale Professionale, su segnalazione diretta delle Autorità Giudiziarie.

A chi rivolgersi

Servizio Sociale Professionale, presso sede dei Servizi Sociali, Via Grazia Balsamo 4, 72100 Brindisi

Dirigente

Dott. Gabriele Falco

E-mail: servizisociali@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami sotto)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

Si riceve su appuntamento chiamando al numero 0831229820

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00 - giovedì dalle ore 15 alle ore 18

Costi

nd

Normativa di riferimento

Legge 328/2000

Regolamento regionale n.4 del 2007 e ss.mm.ii.

Misura della qualità del servizio

 Tabella indicatori di qualità				
Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato

Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00 - giovedì dalle ore 15 alle ore 18	25,5 ore settimanali
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): – fisica (logistica) – a distanza (multicanale)	Numero	A sportello Telefono e-mail	3
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd

	riscontro - richieste di 2° livello)			
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	Numero di reclami pervenuti	<100 in un anno
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi	Descrittivo	Si/No	Si
	Suggerimenti ricevuti ed implementati	Descrittivo	Si/No	Si
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	Si

Strutture residenziali per minori

Descrizione servizio

- Collocare in strutture residenziali i minori destinatari di provvedimenti tutelari del Tribunale per i minori, è un intervento obbligatorio a carico dell'Ente Locale. Le strutture deputate all'accoglienza dei minori collaborano con i Servizi Sociali Territoriali per predisporre un percorso che consenta al minore e alla sua famiglia

di intraprendere un percorso, che favorisca la deistituzionalizzazione del minore e il suo rientro in famiglia o in un'eventuale famiglia affidataria.

A chi si rivolge: minori fuori dalla famiglia

Modalità presentazione

Si accede al servizio su segnalazione del Servizio Sociale Professionale, su segnalazione diretta delle Autorità Giudiziarie.

A chi rivolgersi

Servizio Sociale Professionale presso sede dei Servizi Sociali, Via Grazia Balsamo 4, 72100 Brindisi

Dirigente

Dott. Gabriele Falco

E-mail: servizisociali@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami sotto)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

Si riceve su appuntamento chiamando al numero 0831229820

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00 - giovedì dalle ore 15 alle ore 18

Normativa di riferimento

Legge 328/2000

Regolamento regionale n.4 del 2007 e ss.mm.ii.

Misura della qualità del servizio

 Tabella indicatori di qualità				
Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle	25,5 ore settimanali

			ore 13.00 - giovedì dalle ore 15 alle ore 18	
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): –fisica (logistica) –a distanza (multicanale)	Numero	A sportello Telefono e-mail	3
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	Numero di reclami pervenuti	<100 in un anno
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%

	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi	Descrittivo	Si/No	Si
	Suggerimenti ricevuti ed implementati	Descrittivo	Si/No	Si
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	Si

Centri di aggregazione giovanile

Descrizione servizio

La struttura si colloca nella rete dei servizi sociali territoriali, caratterizzandosi per l'offerta di una pluralità di attività ed interventi che prevedono lo svolgimento di funzioni quali l'ascolto, il sostegno alla crescita, l'accompagnamento, l'orientamento, in un'ottica di prevenzione primaria, secondaria e terziaria.

Le azioni previste sono le seguenti:

- Percorsi liberi di formazione, inculturazione, e sviluppo o riappropriazione, delle identità culturali e delle identità di genere, d'intesa con scuole, università, enti di formazione, agenzie educative;
- Sportello informativo e laboratorio di orientamento e formazione al lavoro;
- Laboratorio di arti grafiche e visive laboratorio di fotografia, laboratorio per la progettazione di vetrate artistiche e laboratorio di produzione video: cortometraggi spot pubblicitari documentari, video musicali;
- Spazi liberi di confronto, dibattito, cultura della partecipazione e della legalità, educazione alla cittadinanza, laboratorio di produzione video: cortometraggi, spot pubblicitari, documentari, video musicali.

A chi si rivolge Preadolescenti, Adolescenti e Giovani residenti nel Comune

Modalità presentazione

L'accesso è libero mediante iscrizione da fare in loco.

A chi rivolgersi

sede dei Servizi Sociali, Via Grazia Balsamo 4, 72100 Brindisi

in loco presso i centri di aggregazione

Dirigente

Dott. Gabriele Falco

E-mail: servizisociali@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami sotto)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

apertura dalle 15 alle 19 dal lunedì al venerdì e dalle 9 alle 12 del sabato mattina salvo richieste da parte degli utenti di aperture differenti all'interno, comunque, della fascia oraria 8.00-13.00 e 15.00-20.00 dal lunedì al venerdì e 8.00-13.00 il sabato.

Normativa di riferimento

Legge 328/2000

Regolamento regionale n.4 del 2007 e ss.mm.ii.

Misura della qualità del servizio

 Tabella indicatori di qualità				
Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	apertura dalle 15 alle 19 dal lunedì al venerdì e dalle 9 alle 12 del sabato	Sei giorni a settimana

			<p>mattina salvo richieste da parte degli utenti di aperture differenti all'interno, comunque, della fascia oraria 8.00- 13.00 e 15.00-20.00 dal lunedì al venerdì e 8.00-13.00 il sabato.</p>	
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	<p>Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65):</p> <p>–fisica (logistica) –a distanza (multicanale)</p>	Numero	A sportello Telefono e-mail	3
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di	Tempo	Valutata su reclami specifici	nd

	2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...		relativi alla tempestività	
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	Numero di reclami pervenuti	<100 in un anno
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi	Descrittivo	Si/No	Si
	Suggerimenti ricevuti ed implementati	Descrittivo	Si/No	Si
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	Si

Città dei ragazzi

Descrizione servizio

La finalità del servizio è la “realizzazione di servizi ricreativi ed educativi per il tempo libero, anche nei periodi di sospensione delle attività didattiche”, art.3, comma c) Legge 285 del 28

agosto 1997. Il servizio è erogato secondo quanto definito dall'art.46 "Servizi socio assistenziali" della Legge regionale n.19/06 (a cui si rimanda quale parte integrante del presente documento), così come specificato all'articolo 103 (sostituito dall'art.45, comma 1, Regolamento Regionale 7 aprile 2015, n. 11) "Servizi educativi per il tempo libero" del regolamento attuativo di quest'ultima.

L'efficacia degli interventi attuati passa dalla capacità di costruire processi di coinvolgimento e valorizzazione delle risorse presenti sul territorio brindisino (di notevole importanza sono i numerosi protocolli d'intesa che il Servizio, di volta in volta, dovrà mettere in atto con il mondo della scuola, l'Associazione laico e cattolico, Enti ed Associazioni territoriali, ...).

Le singole attività di animazione svolte con i minori prediligeranno il gruppo come vera unità di lavoro, che diventa sede privilegiata in cui esercitare la cittadinanza responsabile: abituarsi a lavorare in gruppo comunicando, ascoltando, prendendo le decisioni, per poi impegnarsi a realizzarle e a rispettarle, è un compito educativo fondamentale.

Il lavoro educativo svolto verrà costantemente valutato e monitorato, in modo da garantire la qualità del Servizio stesso.

A chi si rivolge Destinatari del servizio sono bambini/e d'età compresa tra i 6 e i 16 anni.

Modalità presentazione

Accesso attraverso la partecipazione alle attività nelle scuole che collaborano con il servizio.

A chi rivolgersi

sede dei Servizi Sociali, Via Grazia Balsamo 4, 72100 Brindisi

in loco presso i centri di aggregazione

Dirigente

Dott. Gabriele Falco

E-mail: servizisociali@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami sotto)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

erogato per un minimo di 5 ore al giorno preferibilmente di mattina, e sarà articolato su 5 giornate settimanali), in relazione alle necessità rappresentate dall'utenza; anche l'orario

estivo/invernale è, in ogni modo, suscettibile di variazione secondo le esigenze espresse dall'utenza.

Normativa di riferimento

Legge 328/2000

Regolamento regionale n.4 del 2007 e ss.mm.ii.

Misura della qualità del servizio

 Tabella indicatori di qualità				
Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	erogato per un minimo di 5 ore al giorno preferibilmente di mattina, e sarà articolato su 5 giornate settimanali), in relazione alle necessità rappresentate dall'utenza; anche l'orario estivo/invernale è, in ogni modo, suscettibile di variazione secondo le esigenze espresse dall'utenza	cinque giorni a settimana
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si

	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): –fisica (logistica) –a distanza (multicanale)	Numero	A sportello Telefono e-mail	3
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	Numero di reclami pervenuti	<100 in un anno
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi	Descrittivo	Si/No	Si

Suggerimenti ricevuti ed implementati	Descrittivo	Si/No	Si
Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	Si

CONTRIBUTI ECONOMICI

Descrizione servizio

A SOSTEGNO DI CITTADINI IN STATO DI DISAGIO (MALATTIA)

Gli interventi di sostegno economico sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni fondamentali del cittadino al fine di promuoverne l'autonomia e superare gli stati di difficoltà, soprattutto di carattere socio economico sanitario.

E' un servizio in raccordo con le misure nazionali e regionali di contrasto alla povertà.

L'erogazione del contributo è rivolta a quei nuclei familiari che si vedono costretti ad affrontare disagi socio economici , a causa di gravi problemi sanitari.

A SOSTEGNO DEL CANONE DI LOCAZIONE

La prestazione economica intende fornire sostegno a quei cittadini che risultano impossibilitati a fronteggiare economicamente lo sfratto o l'ordinanza di sgombero nell'immediatezza dell'evento.

A SOSTEGNO DI PERCORSI DI AFFIDAMENTO FAMILIARE

È un contributo economico al fine di concorrere alle spese sostenute dagli affidatari per ogni esigenza del minore, facilitando i compiti di accoglienza, accudimento, educativi, di istruzione e di cura da parte di parenti o altra famiglia per evitare o ritardare la istituzionalizzazione del minore. Si rivolge alle Famiglie presso cui sono collocati minori in affidamento.

A SOSTEGNO MOROSITÀ INCOLPEVOLE

La morosità incolpevole è la situazione di sopravvenuta impossibilità a provvedere al pagamento del canone locativo a ragione della perdita o consistente riduzione della capacità reddituale del nucleo familiare.

ABBATTIMENTO BARRIERE ARCHITETTONICHE

L'abbattimento delle barriere architettoniche prevede la realizzazione di azioni sperimentali ed interventi infrastrutturali, rivolti ad accrescere l'accessibilità e la qualità della vita della popolazione del Comune, al fine della rimozione degli ostacoli ed interventi di eliminazione delle barriere architettoniche nelle abitazioni private attraverso forme di sostegno economico.

Modalità presentazione

Previo colloquio con il Servizio Sociale Professionale, da fissare tramite lo Sportello Sociale e domanda di accesso e patto di collaborazione a firma del cittadino, caricamento su portale dedicato (Resettami) a cura dell'Assistente sociale del servizio professionale. Per l'abbattimento barriere architettoniche è disponibile apposita modulistica sul sito istituzionale.

A chi rivolgersi

sede dei Servizi Sociali, Via Grazia Balsamo 4, 72100 Brindisi
in loco presso i centri di aggregazione

Dirigente

Dott. Gabriele Falco

E-mail: servizisociali@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami sotto)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

Si riceve su appuntamento chiamando al numero 0831229820

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00 - giovedì dalle ore 15 alle ore 18

Normativa di riferimento

Regolamento comunale relativo all'accesso alle prestazioni sociali e per la compartecipazione degli utenti ai costi degli interventi e dei servizi.

Legge 328/2000

Regolamento regionale n.4 del 2007 e ss.mm.ii.

Misura della qualità del servizio

 Tabella indicatori di qualità				
Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Si riceve su appuntamento chiamando al numero 0831229820 Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00 - giovedì dalle ore 15 alle ore 18	cinque giorni a settimana
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si

	<p>Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65):</p> <ul style="list-style-type: none"> -fisica (logistica) -a distanza (multicanale) 	Numero	A sportello Telefono e-mail	3
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	Numero di reclami pervenuti	<100 in un anno
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi	Descrittivo	Si/No	Si

	Suggerimenti ricevuti ed implementati	Descrittivo	Si/No	Si
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	Si

CASE DI QUARTIERE” - CENTRO AGGREGAZIONE/RICREATIVO PER ANZIANI

Descrizione servizio

Il Comune di Brindisi in continuità con l’azione di valorizzazione di spazi pubblici sotto-utilizzati al fine di dotare la città di luoghi utili alle comunità attive che producono valore sociale e culturale, avviata nell’ambito del Progetto CASE DI QUARTIERE- HUB di Innovazione sociale, ha inteso estendere la Rete delle Case di quartiere ad ulteriori spazi che rispondono già a esigenze dei cittadini- nei quartieri di Bozzano e Tutturano -per renderli luoghi di socialità, aperti, flessibili, in grado di stimolare l’erogazione di nuovi servizi di welfare di comunità.

Il centro organizza le seguenti attività:

- Educative a supporto dell’autonomia;
- Di socializzazione ed animazione
- Culturali- ludico- ricreative

Modalità presentazione

in loco presso i centri di aggregazione/ricreativi

A chi rivolgersi

in loco presso i centri di aggregazione/ricreativi

Via Spagna, 16 - 72100 Brindisi (BR)

Dirigente

Dott. Gabriele Falco

E-mail: servizisociali@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami sotto)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e dalle 16:00 alle 19:00

nei weekend in base alla programmazione dell’Ente gestore

Normativa di riferimento

Misura della qualità del servizio

 Tabella indicatori di qualità				
Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Come da descrizione	cinque giorni a settimana
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): –fisica (logistica) –a distanza (multicanale)	Numero	A sportello Telefono e-mail	3
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	Numero di reclami pervenuti	<100 in un anno

	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi	Descrittivo	Si/No	Si
	Suggerimenti ricevuti ed implementati	Descrittivo	Si/No	Si
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	Si

CENTRI SOCIO EDUCATIVI RIABILITATIVI e RICOVERI IN STRUTTURA RESIDENZIALI PER ANZIANI E DISABILI

Si tratta di due servizi ai quali si accede previa istanza presso gli uffici PUA e per i quali il Comune di Brindisi interviene attraverso compartecipazione.

Descrizione servizi

Il centro diurno socio educativo e riabilitativo, è la struttura socio-assistenziale a ciclo diurno finalizzata al mantenimento ed al recupero dei livelli di autonomia della persona e al sostegno della famiglia.

Il centro è destinato a soggetti diversamente abili, anche psico-sensoriali, con notevole compromissione delle autonomie funzionali, che necessitano di prestazioni riabilitative di carattere sociosanitario

In caso di anziani e disabili soli, non autosufficienti ed impossibilitati a sostenere il costo della retta sociale, il Comune di Brindisi interviene con una compartecipazione alle spese per le rette di ricovero presso le strutture protette, regolarmente autorizzate, secondo i criteri fissati dal Regolamento vigente.

A chi si rivolge: i centri socioeducativi riabilitativi si rivolgono a utenti diversamente abili; i ricoveri in strutture residenziali si rivolgono ad anziani e disabili

Modalità presentazione

Previa istanza da presentare presso gli uffici PUA

A chi rivolgersi

Servizio Sociale Professionale presso sede dei Servizi Sociali, Via Grazia Balsamo 4, 72100 Brindisi

Dirigente

Dott. Gabriele Falco

E-mail: servizisociali@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami sotto)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

Il servizio sociale professione riceve su appuntamento chiamando al numero 0831229820

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00 - giovedì dalle ore 15 alle ore 18

Normativa di riferimento

Regolamento comunale relativo all'accesso alle prestazioni sociali e per la compartecipazione degli utenti ai costi degli interventi e dei servizi.

Legge 328/2000

Regolamento regionale n.4 del 2007 e ss.mm.ii.

Misura della qualità del servizio



Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00 - giovedì dalle ore 15 alle ore 18	25,5 ore settimanali
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): -fisica (logistica) -a distanza (multicanale)	Numero	A sportello Telefono e-mail	3
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	Valutata su reclami specifici relativi alla tempestività	nd
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	Numero di reclami pervenuti	<100 in un anno

	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione C.S.	>75%
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi	Descrittivo	Si/No	Si
	Suggerimenti ricevuti ed implementati	Descrittivo	Si/No	Si
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	Si



MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gentile cittadina/cittadino questo modulo può essere utilizzato per segnalare eventuali disservizi, problemi, criticità o per suggerimenti. Si può consegnare a mano e/o Urp Palazzo di città Piazza Matteotti 1 - 72100 Brindisi, oppure inviare a: urp@comune.brindisi.it

Data	
Cognome	
Nome	
Indirizzo	
Telefono	
Posta elettronica	

Reclamo

Suggerimento

Oggetto:

Firma

Reg. UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali. Informativa breve sul trattamento dei dati.

Si informa che i dati forniti saranno utilizzati per la gestione della sua segnalazione. Il trattamento è necessario per adempiere ad un obbligo legale e/o di regolamento ovvero per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico. I dati forniti saranno trattati dal personale in servizio del Comune di Brindisi (Titolare del trattamento), anche con l'ausilio di mezzi elettronici e potranno essere comunicati ai soggetti terzi nei soli casi previsti dalle disposizioni di legge o di regolamento, o a terzi interessati nel rispetto della normativa disciplinante l'accesso. I suoi dati saranno trattati per il tempo stabilito dalla normativa nazionale, in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa (nel rispetto del Piano di conservazione e scarto dell'Ente). Il conferimento di tali dati è obbligatorio per dar corso alla richiesta o al procedimento di Suo interesse. Per esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 del Reg. UE 2016/679 contattare l'ufficio URP del Comune di Brindisi o il suo Responsabile della Protezione dei Dati dpo@comune.brindisi.it). **Maggiori informazioni sul trattamento sono presenti nell'informativa privacy completa sul nostro sito web istituzionale al seguente indirizzo: [Comune di Brindisi](#)**